

## קו פתוח - קו חירום

מסייעים שבכורח הנסיבות גויסו לעזור בשעת חירום באיוש קו טלפון פתוח כמענה לפניות תלמידים מתבקשים לקרוא גם פרק זה.

### רציונל

בעת חירום ייתכן שתקשורת בעזרת מכשיר הטלפון תהיה הדרך היחידה לסייע לאוכלוסיות שלא תוכלנה לצאת מביתן. אי לכך סיפוק מענים הולמים באמצעות מכשיר הטלפון והכשרת מסייעים שיוכלו לתת מענה מתאים, חיונית.

### לטלפון כאמצעי סיוע מספר מעלות:

1. זמינות ונגישות המכשיר לכל אחד.
  2. הטלפון מאפשר קשר בין-אישי ללא מפגש פנים אל פנים ויכול להתממש על אף מגבלות מרחק וניידות.
  3. היענות לפנייה טלפונית היא מידית ועונה על צרכים דחופים ופתאומיים.
  4. אנונימיות הפנייה מקטינה את הקושי לבטא או להביע מצוקה ומאפשרת לקבל עזרה.
  5. הטלפון מאפשר סיוע נקודתי ומוגבל יחסית למצב או לאירוע. סיוע נקודתי מגדיר את הסיטואציה כברורה וממוקדת בבעיה.
  6. ניתן להיענות למספר רב של פונים בשל אופי השיחות (קצרות וממוקדות).
  7. ניתן לגייס מספר רב של משיבים למצבי חירום ולהשתמש בטכנולוגיות קיימות כדי להרחיב את אפשרויות קבלת השיחות.
- יש ליצור רשימת טלפונים חשובים הרלוונטיים לאזור.

# עקרונות כללים לייעוץ באמצעות קווי חירום

## עקרונות כלליים לייעוץ טלפוני עפ"י סנדובל

ילדים מהווים אמנם, רק חלק קטן מקהל הפונים לייעוץ באמצעות קווי החירום, אך מכיוון שערכה זו מכוונת בעיקרה לאוכלוסייה שבעית החינוך ..... ראוי בנקודה זו לאזכר כמה מעקרונות ההתערבות במשבר המתאימים לילדים. עקרונות כלליים אלו, שנוסחו על ידי סנדובל (Sandoval, 1988), יפים לכל התערבות חירום ולייעוץ טלפוני בפרט.

**על היועץ להתרב באופן מידי** – ככל שהפרט יישאר במצב מצוקה ולא יוכל לאסוף כוחות כדי לנקוט פעולה כלשהי לשיפור מצבו, כך יהיה קשה יותר למטפל להקל עליו ולהחזירו למצב של התמודדות ואיזון.

**על היועץ לגלות עניין במטופל, ולהוות דוגמה אישית לפתרון בעיות** – הקליינט יזדקק למידה מסוימת של תמיכה בשעת משבר. ככל שהיועץ יוכל להציג עצמו כמודל ל"פתר בעיות יעיל", וידגים למטופל את ההליך לאיסוף מידע, בחירה בין אלטרנטיבות ונקיטת פעולה – כך יוכל הקליינט להתחיל לפעול נכונה.

**על היועץ להקשיב לעובדות המצב** – לפני שהוא נוקט עמדה, על היועץ לאסוף מידע באופן זהיר בנוגע לאופיו של המשבר ולהשלכותיו על הקליינט היושב מולו. מידע זה, לא רק יניב כיווני מחשבה בנוגע להמלצות פעולה, אלא גם יעזור ליועץ לקבוע – האם, יחסית למצב, הקליינט מתנהג באופן רציונלי.

**יש לשקף את רגשות הקליינט** – על היועץ למקד את השיחה ברגשות הקליינט, ולעודד ביטוי רגשי. יש להעביר לקליינט את המסר כי הרגשות וההדיון בהם לגיטימיים, ואף הכרחיים.

**על היועץ לעזור לילד לקבל את העובדה כי התרחש משבר** – אל לו ליועץ לקבל מנגנוני הכחשה או מנגנונים לא יעילים אחרים, אשר עלולים להחמיר את אי-התמודדותו של הילד עם הבעיה. יש לעודדו לדון ולבחון את המצב ללא הצפת-יתר.

**אל לו ליועץ לעודד תחושות אשמה** – גם תחושות אשמה והאשמה הן סוג של מנגנון התמודדות לא יעיל; על היועץ למנוע מן הילד האשמה של הסביבה.

**אל לו ליועץ להבטיח הבטחות שווא** – יש להישאר נאמנים למציאות ולהיות ריאליים לאורך כל תהליך הייעוץ, גם אם הקליינט יחוש דיכאון, חרדה או מתח, יש לעורר בו תקווה לשיפור המצב, אך להיזהר מלהבטיח הבטחות שווא. יש להבהיר לקליינט כי תמיד יישארו צלקות מן הפגיעה של המשבר, והיזכרות בו עלולה לעורר גם בעתיד חוסר שקט ואי-נוחות רגשית. עם זאת, יש לחזק את הקליינט ביכולתו להמשיך בחייו, תוך רכישת כלי התמודדות חדשים ומועילים.

**על היועץ להדגיש את החשיבות של נקיטת יזמה** – הקליינט יזדקק לעזרה מרובה בכל הקשור לפעילות יום-יומית בזמן המשבר הראשוני. בתום הפגישה אפשר לתת לו מטלה יום-יומית כלשהי שאותה יבצע ללא עזרה מן היועץ, וכך, בהדרגה, להפכו מפסיבי לאקטיבי.

**על היועץ להקל על הילד ברכישת רשת חברתית תומכת** – אם הדבר מתאפשר, יש לעודד את הילד לקבל עזרה גם מאחרים. לרוב ניתן למצוא קבוצה מבני גילו או מבני משפחתו, או להיעזר בגורם חיצוני כמו חונך, שיהוו לילד מקור לתמיכה חברתית, לימודית ורגשית בשלב ההתמודדות הראשונית.

על היועץ למקד את השיחות בתהליך יעיל של פתרון בעיות – ברגע שהיועץ אסף מספיק מידע על מנת להגדיר את הבעיות העיקריות של הקליינט, והושגה הסכמה בינו ובין הקליינט לגבי בעיות אלו, יש להתחיל בתהליך משותף של פתרון הבעיות. יש לחפש פתרונות חלופיים ולברור מתוכם את הטוב ביותר.

על היועץ להתמקד בהערכה ובדימוי העצמי של הקליינט – כל הצעה לפתרון הבעיה צריכה להיות בטוחה וכולת ההתמודדות של הקליינט. יהיה עליו לומר עד כמה הוא מרגיש כי יוכל להתמודד בדרך שהועלתה על ידי היועץ. במצב משברי מתרחשת לעתים ירידה בדימוי העצמי, ותחושת אשמה על היווצרו יש להדגיש את האופן החיובי בו תיפקד הקליינט עד כה, וכיצד הוא הולך ומתקדם בהתמודדותו, וכך לשקם את התדמית העצמית הפגועה.

על היועץ לעודד את הקליינט לסמוך על עצמו – במהלך הייעוץ בתקופת משבר, יש לשער שהקליינט יפתח תלות כלשהי ביועץ לצורך ייעוץ מיידי ותמידי. על היועץ לשחרר בהדרגה את הקליינט מתחושת תלות זו, ולחזק אותו ביכולתו לסמוך על עצמו. דבר זה נעשה על-ידי כך שהיועץ נע באופן הדרגשתי מעמדה של יוזם ופועל, לעמדה שוויונית מול הקליינט, שבה הם מתייעצים וחושבים יחדיו, ולבסוף – מעבר לעמדה פסיבית, שבה הקליינט מבצע לבדו את כל ההליכים התרפויטיים ותהליכי פתרון הבעיות למיניהם.

מתוך: א' קלינגמן, ע' רביב וב' שטיין "ילדים במצבי חירום ולחץ – מאפיינים והתערבויות פסיכולוגיות",

משרד החינוך, שפ"י, עמ' 302-304.

## עקרונות כלליים לייעוץ טלפוני על-פי שוורץ-וולך (1993)

### הפסיכולוג ימקד את הפנייה בבעיה המשמעותית באופנים הבאים:

- בירור הדאגה העיקרית שמבטא הפונה.
- הבחנה בין הסיבה המוצהרת לבין הבעיה המשמעותית ביותר מבחינתו, אם אין ביניהן חפיפה.
- הבנת הרגשות והמחשבות הקשורים לקושי עצמו, על ידי הצגת שאלות מנחות.
- דברי הפסיכולוג יהיו ברורים ומאורגנים, במטרה לעזור לפונה לארגן את מחשבותיו ורגשותיו, ולהקל עליו במציאת דרכים שיפחיתו את מצוקתו, או לקבל הצעות ששייגו מטרה זו.
- הפסיכולוג ינסח, יגדיר או יגדיר-מחדש את הבעיה שהציג הפונה, ידגיש נקודות חוזק לצד נקודות הקושי, ויסייע בכך לחיזוק התחושה של יתר ארגון ושליטה אצל הפונה.
- תינתן לגיטימציה לשונות בתגובות האנשים.
- תינתן הכוונה לפעילות מרגיעה ובונה, כדי לחזק את תחושת השליטה ותחושת היכולת לתפקד. פעילות זו תסייע גם בכך שהפונה לא יהיה ממוקד אך ורק בבעיותיו.
- ההכוונה לפעילות תיעשה בצורה קונקרטית וברורה, לדוגמה: חשיבה חיובית, פעילות גופנית, שיטת הרפיה, וכדומה [הייתי מציע להיות מתון וזהיר בהכוונה טלפונית ל"שיטות הרפיה" – ע"ר].
- יאותרו מקורות הכוח של הפונה בהתמודדות עם המצב. תיבדק קיומה של מערכת תמיכה חברתית, ויינתן עידוד ליצירת קשר עם מערכת זו או עם מקורות תמיכה חלופיים, כגון שכנים, חברים לעבודה וכדומה.



- הפסיכולוג יסיים את השיחה במסר שידגיש את זמינות השירות, אך לא יעודד תלות או יכוון לפנייה חוזרת. בכך תימנע יצירת תחושה של אי ביטחון, תלות וחוסר שליטה מצד הפונה.
  - אם תיווצר ההתרשמות כי יש צורך בהמשך הקשר עם הפונה, יש לתאם זאת עמו, ואף ליזום את הקשר, על פי שיקול דעתו של הפסיכולוג.
  - אם טופל הפונה על ידי שירות אחר, יש לעודדו לשוב אליו.
  - אם קיים מוקד עזרה רלוונטי אחר בשבילו, יש לסייע לו ליצור עמו קשר.
- מתוך: א' קלינגמן, ע' רביב וב' שטיין "ילדים במצבי חירום ולחץ – מאפיינים והתערבויות פסיכולוגיות", משרד החינוך, שפ"י,